

Pour garder votre confiance !



Jean-Denis Le Ven assurances est doté d'une procédure de traitement des réclamations

Étape 1

Votre premier interlocuteur est toujours votre agence Jean-Denis Le Ven assurances.
Rapprochez-vous d'abord de nous afin de parvenir à un accord, ce qui sera le plus souvent le cas.

Étape 2

Si la solution qui vous a été proposée ne vous paraît pas satisfaisante, la direction relations clientèle est votre interlocuteur de **deuxième niveau**.
Merci de présenter votre réclamation :
par courrier en écrivant à l'adresse suivante :

- **Axa France - Direction relations clientèle**
313, Terrasses de l'Arche - 92727 Nanterre Cedex
- ou
- par mail sur le site **axa.fr**

Étape 3

Si aucun accord n'est trouvé, vous avez la possibilité de faire appel au **médiateur du geia**.
Il exerce sa mission dans le cadre de la Charte de la médiation.
Ses coordonnées vous auront été préalablement communiqué par la direction relations clientèle.



Nos engagements :

- Un interlocuteur dédié
- Un accusé réception sous 10 jours
- Une réponse motivée sous 2 mois, sauf si la complexité nécessite un délai complémentaire



Le médiateur rend un avis dans les 3 mois de la saisine